ANTIPAC

L'ANTI - PIEGE A CONSOMMATEURS

n° 66

1er Trimestre 1998

AU SOMMAIRE:

ÉDITORIAL

ETIQUETTES DE VIN

SERVICE AUDIOTEL

VIANDE BOVINE

BON A SAVOIR

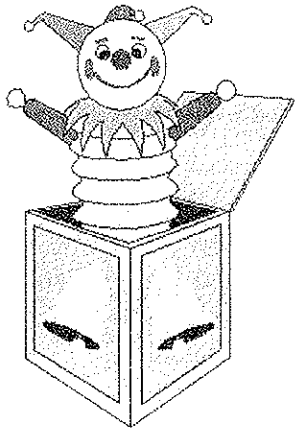
VOITURES EUROPEENNES

CHIFFRES UTILES

VOL DE CARTE BLEUE

EURO

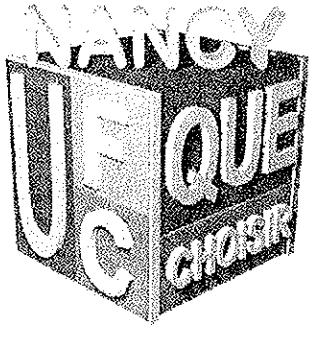
.....



ANTIPAC
UFC QUE CHOISIR NANCY
2 rue des Fabriques
54000 NANCY

Destinataire :

Routage 206 dispensé de timbrage.
PORT PAYE.



10 francs

Bulletin publié par l'Union Fédérale des Consommateurs - QUE CHOISIR de Nancy

ÉDITORIAL

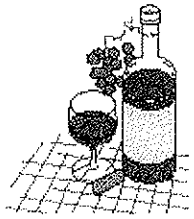
Etre président d'une association qui édite une publication entraîne souvent une obligation quelque peu difficile : rédiger l'éditorial. Pour ce numéro d'ANTIPAC, cela ne fut pas le cas. Vous connaissez peut-être le dieu JANUS. Il s'agit d'un personnage à deux faces. L'une souriante, l'autre grimaçante. C'est à peu près ce que je ressens lorsque j'examine les résultats de l'année 1997 de l'association. Commençons par la partie agréable. Nous avons la meilleure année depuis la création de l'association en 1979.
Tout est en progression : nombre record d'adhérents, de litiges traités, de bénévoles permettant un fonctionnement très soutenu et efficace et une trésorerie saine, sans oublier la création en CD ROM du logiciel CONSOMédia ... Tout cela a été obtenu grâce à beaucoup de bonne volonté et je remercie tous les membres des réseaux enquêtes et litiges de permettre ainsi à notre association de croître et d 'embellir.
L'autre face est le dépouillement des 713 dossiers traités en 1997 soit plus de 12% par rapport à 1996. Nous devons déplorer que certains secteurs d'activité fonctionnent mal, voire très mal.
Plusieurs domaines sont touchés par ce dysfonctionnement tels que la location, la propriété, les Services Après Vente, les artisans, les assureurs... Bientôt, il sera utile d'avoir sur soi le code civil quand on se rendra chez les commerçants. Beaucoup d'entre eux savent encaisser l'argent mais le restituer quand il est dû est nettement plus difficile... A croire qu'on leur arrache le cœur !!! La mauvaise foi a été constatée dans maints dossiers jusqu'à la production de faux documents !!! Il y a des limites qui nous semblent atteintes et qui remettent en cause les règles élémentaires de respect de l'autre. Lorsque des abus aussi graves sont constatés, il faut peut-être se dire que la loi doit sanctionner beaucoup plus durement ces attitudes intolérables. Je constate et je déplore très vivement cette dérive américaine de notre société. Vous voulez vous faire respecter ? Allez voir le commerçant avec un avocat ou suivez des cours à la faculté. C'est beaucoup plus efficace que croire en la bonne foi ou le respect de la parole. Vous paraissez même bête en croyant que la partie adverse saura assumer ses fautes. Cet ANTIPAC contient un grand nombre d'articles rédigés par les juristes de l'équipe que je remercie . Un article porte sur le « bon vieux temps ». Vous découvrirez comment au moyen âge on punissait les commerçants malhonnêtes...
Nous avons parfois des regrets que certains textes aient disparus... En conclusion, le libéralisme ne justifie pas tout.

J'ai le plaisir de vous inviter à découvrir dans le détail l'activité de l'association en participant à notre Assemblée Générale qui se tiendra le **MERCREDI 22 AVRIL 1998 à 20H30, M.J.C. PICHON** à NANCY. Venez nombreux. Un pot de l'amitié au siège de l'association clôturera cette réunion.

Nous vous convions à
notre Assemblée Générale
le mercredi 22 avril 1998 à 20h30
MJC Pichon, Bd Recteur Senn - NANCY

Ordre du jour :
- **Rapport moral et financier**
- **Quitus aux Administrateurs**
- **Election du Conseil d'Administration**

Les Droits et les Devoirs d'une Etiquette de Vin



En France, on ne badine pas avec les étiquettes de vins. Si elles peuvent rivaliser en matière d'esthétisme (les propriétaires faisant parfois appel à des artistes renommés pour les illustrer) la réglementation reste stricte. Tout n'est pas permis : certaines mentions sont obligatoires, d'autres facultatives ; certains termes ou expressions sont parfois même prohibés.

UNE CARTE D'IDENTITÉ

L'étiquette d'une bouteille doit permettre d'identifier le responsable légal du vin, c'est-à-dire le dernier intervenant qui s'est chargé de la mise en bouteilles. Son nom doit donc figurer clairement.
L'étiquette doit également permettre d'identifier le vin, à savoir, fixer la catégorie à laquelle il appartient et indiquer sa « typicité » par son cépage et son origine géographique. Les vins français sont classés en 4 catégories : Vin de table, Vin de pays, Vin délimité de qualité supérieure (V.D.Q.S) et Appellation d'origine contrôlée (A.O.C). Les 2 premiers entrant, selon la classification de l'Union Européenne, dans la famille des vins de consommation courante (V.C.C) et les 2 derniers dans la famille des vins de qualité produits dans une région déterminée (V.Q.P.R.D).

L'APPELATION REINE

Afin d'entrer dans le sérail de l'A.O.C, les vins sont soumis à des règles très strictes établies par l'Institut National des Appellations d'Origines (I.N.A.O) et à un contrôle très sévère. Pour chaque appellation, sont définis : l'aire géographique, la nature des cépages, le rendement maximum à l'hectare à ne pas dépasser, ainsi que les conditions relatives à l'élaboration du vin. Sans oublier l'étape décisive qui se renouvelle chaque année : la dégustation.
L'appellation d'origine V.D.Q.S, attribuée à des vins répondant à des critères de qualité différents, est souvent qualifiée « d"antichambre » de l'A.O.C. Cette dernière étant réservée aux meilleurs vins français.

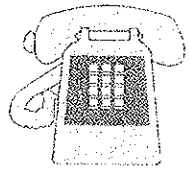
Mentions Obligatoires :

- nom de l'appellation (ex : « Haut-Médoc »)
- dénomination catégorielle (A.O.C, Vin de Table, de Pays…)
- nom et adresse de l'embouteilleur
- contenance (généralement 75cl)
- degré alcoométrique
- « Product of France », uniquement pour l'exportation

Mentions Facultatives :

- cépage (autorisée uniquement en cas de cépage pur)
- millésime
- nom du cru ou classement
- lieu de mise en bouteille (ex : « Mis en bouteille au Château »)

Téléphone : les services Audiotel



Depuis quelques années, les services Audiotel (c'est-à-dire tous les n° commençant par 08 36 et d'un coût très élévé) se sont considérablement développés. A l'origine, ces numéros qui étaient surtout utilisés par les services de Téléphone Rose, de Rencontre ou de Voyance se trouvent aujourd'hui dans tous les secteurs :

- dans les banques, pour consulter son solde
- dans les administrations et services publics pour obtenir des renseignements (CAF, ASSEDIC,...)
- dans les cinémas pour connaître les horaires
- dans les chaînes télévisées pour participer à un jeu, pour assister à une émission ...etc...

Ces services Audiotel offrent un double avantage à leur « propriétaire ». En effet, il n'y a plus besoin de personnel pour répondre au téléphone, le serveur vocal s'en charge ! ! Mais c'est le second avantage qui est le plus intéressant :

En moyenne, 60 % du montant de la communication tombe dans les caisses du service que vous appelez !

En effet, France Télécom s'est engagée à reverser une partie du montant de la communication au propriétaire du service Audiotel. Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulant les différents numéros Audiotel ainsi que les reversements correspondants.

Numéros Audiotel	Coût utilisateur	Somme reversée par France Télécom
08.36.64.xx.xx Régional	0,74 F /min	0,74 F /min
08.36.65.xx.xx	3,71 F/appel	1,86 F/appel
08.36.66.xx.xx	3,71 F/appel	1,86 F/appel
08.36.67.xx.xx Régional	1,49 F/min	0,68 F/min
08.36.68.xx.xx National	2,23 F/min	0,68 F/min
08.36.68.xx.xx Régional	2,23 F/min	1,35 F/min
08.36.70.xx.xx Régional	9,91 F/appel + 2,23 F/min	7,72 F/appel + 1,35 F/min
08.36.70.xx.xx National	9,91 F/appel + 2,23 F/min	7,72 F/appel + 0,68 F/min

Voilà un joli moyen de s'enrichir ! Imaginez le nombre d'appels que reçoit une chaîne de télévision lorsque son n° Audiotel est inscrit à l'écran pour un jeu, aux heures de grande écoute. Faites le calcul, c'est plusieurs dizaines de milliers de francs qui rentrent ainsi dans les caisses de la chaîne ! !
Que dire des ASSEDIC qui possèdent également un service Audiotel ? Soutirer quelques francs aux chômeurs n'est pas un crime ! !

Alors, maintenant, la balle est dans votre camp : réfléchissez à 2 fois avant d'enrichir n'importe qui ! !

Viande Bovine : mode d'emploi

Vous avez toujours consommé de la vache sous la dénomination « bœuf ». Après le scandale de la vache folle, toute la filière bovine s'est engagée à mieux vous informer.

Aussi, refusez d'acheter de la viande bovine si les trois informations suivantes ne sont pas mentionnées :

- **l'origine** : si l'animal est né, élevé et abattu dans un seul pays, celui-ci est indiqué. Sinon, la mention « non renseigné » apparaît.

- **le type racial** :
  - races laitières (holstein…)
  - races mixtes (normande, montbéliarde…)
  - races à viande (charolaise, blonde d'Aquitaine…)

- **la catégorie** :
  - génisse (femelle n'ayant jamais vêlé)
  - jeune vache (femelle de – de 5 ans)
  - vache (femelle de + de 5 ans)
  - bœuf (mâle castré de + de 2 ans)
  - jeune bovin (mâle de – de 2 ans)
  - taureau (mâle de + de 2 ans)

Papiers d'identité et permis : tarifs à la hausse

Depuis le 15 janvier, les prix des timbres fiscaux pour certains documents et formalités sont les suivants (loi de finances pour 1998, articles 33 et 35) :

- cartes nationales d'identité et cartes de séjour des ressortissants de la communauté européenne ou algériens : 160 F au lieu de 150 F ;
- cartes de séjour des autres étrangers 220 F au lieu de 200 F
- passeports : 400 F au lieu de 350 F
- visas des passeports étrangers : 80 F au lieu de 50 F pour un visa aller-retour et 40 F au lieu de 25 F, s'il n'est valable que pour la sortie ;
- Droits d'examen pour l'obtention du permis de conduire les véhicules à moteur : 250 F au lieu de 200 F
- permis mer, cartes mer et certificats de capacité pour la conduite des bateaux sur les eaux intérieures : 400 F (contre 300 F). Droits d'examen pour ces différents permis : 250 F contre 200 F;
- timbres de dimension (format 21 x 29,7 cm) des actes notariés ou enregistrés : 38 F au lieu de 34 F.

Bon à savoir....

Exonération de vignette des véhicules propres.
A partir de la vignette de 1999, les véhicules non polluants (électriques, gaz naturel, GPL) pourront être exonérés de la vignette auto, en totalité ou de moitié, sur décision des Conseils Généraux.

Aide juridictionnelle : conditions de ressources.
Depuis le 1er janvier, pour bénéficier de l'aide juridictionnelle totale, vos ressources ne doivent pas dépasser 4901 Frs par mois. Entre 4901 Frs et 7353 Frs, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle partielle.
Ces montants sont majorés de 557 Frs par personne à charge.

Des Nancéiens pas tous égaux !
Il y a quelques mois, la ville de Nancy a créé la carte de « stationnement-résident », qui, moyennant un abonnement mensuel, permet de stationner gratuitement son véhicule dans la rue de son domicile (lorsque c'est une zone payante). Malheureusement pour eux, les résidents de certaines rues du centre ville sont exclus de ce système ! Pourtant, ils ne sont pas exclus d'impôts locaux !

Véhicules d'occasion :
L'organisation de vente de véhicules d'occasion entre particuliers sur les parkings de grandes surfaces se répand depuis plusieurs années. Si vous recherchez un véhicule, évitez ce type d'endroit où règne une « faune » peu scrupuleuse. En effet, d'après la DGCCRF (Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes) qui y effectue des contrôles réguliers, les véhicules vendus sont très souvent en infraction : kilométrage falsifié, défaut de contrôle technique, accidents antérieurs ou véhicules reconstruits non signalés, tromperies diverses... D'autre part, bien souvent ces particuliers sont en fait des professionnels indélicats, qui utilisent ce circuit pour commercialiser des véhicules défectueux.

L'HUMOUR « PARTICULIER » DE LA BNP

La mésaventure arrivée à Mlle B. en février de cette année mérite d'être connue.
Elle est titulaire depuis de nombreuses années d'un compte courant à la BNP. Suite à de nombreux problèmes, le compte n'est alimenté que par des remboursements de mutuelle. La dernière opération enregistrée est un débit le 23/06/97.

Le 04/02/98, Mlle B. reçoit un courrier de son agence BNP dont nous publions un extrait ci-dessous :

Chère Mademoiselle,

J'ai le plaisir de vous compter parmi les clients de notre agence, même si les circonstances ont pu récemment espacer nos relations.

Aujourd'hui, je vous propose de nous rencontrer afin de faire ensemble le tour d'horizon de votre situation, de vos projets, et définir la réponse la mieux adaptée à vos attentes actuelles.

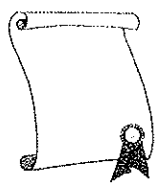
Afin de fixer un rendez-vous à votre convenance, je vous invite à nous retourner complété le coupon ci-dessous, en utilisant l'enveloppe réponse jointe, sans l'affranchir.

Souhaitant connaître sa position bancaire, elle téléphone le 06/02/98 pour connaître le solde créditeur. Là, on lui apprend que le compte a été clôturé d'office le 12/01/98, à son insu. Stupeur de notre adhérente !! Il lui reste 35 chèques ! L'employée de banque lui indique alors qu'elle ne peut pas lui communiquer son solde car il a été viré sur un compte interne !

Après un courrier adressé à la direction régionale, la situation s'est régularisée et le solde a été remboursé. Ce dossier soulève des problèmes importants : en effet, l'émission de chèques sur un compte clôturé est pénalement considéré comme une escroquerie. Notre adhérente risquait donc des poursuites avant d'arriver à prouver sa bonne foi. D'autre part, un tel incident aurait été signalé à la Banque de France avec toutes les conséquences que cela comporte...
L'histoire s'est bien finie, mais pas grâce à la BNP.

Moralité : A la BNP, pour améliorer les relations avec la clientèle peu active, on l'envoie cotoyer de près le Code Pénal.

La Consommation au bon vieux temps



Édit de Louis XI sur les fraudes

« A tout homme qui aura vendu du lait mouillé, sera mis un entonnoir dedans la gorge et ledit lait mouillé sera entonné jusqu'à temps qu'un médecin ou un barbier dise qu'il n'en peut sans danger avaler davantage . »

« Tout homme qui aura vendu du beurre contenant navets, pierres ou autre chose, sera bien curieusement attaché à notre pilori, puis ledit beurre sera rudement posé sur sa tête et laissé tant que le soleil ne l'aura pas entièrement fondu. Pourront les chiens venir le lécher et le menu peuple l'outrager par telles épithètes diffamatoires qu'il lui plaira, sans offenser Dieu ni le roi. »

VOITURES EUROPEENNES : PRUDENCE

La presse se fait régulièrement l'écho de problèmes rencontrés par des clients ayant commandé des voitures chez un mandataire automobile qui par la suite « oublie » de livrer celles-ci, tombe en liquidation judiciaire ou disparaît avec l'argent.
Cette profession a beaucoup accru sa part du marché national depuis l'ouverture des frontières le 01/01/1993 (les mandataires détiendraient actuellement 12%)
La complexité de ces achats nécessite de la part du consommateur la plus grande prudence.
Il convient tout d'abord d'analyser le mécanisme juridique qui réglemente ce secteur d'activité.

I) Régime Juridique de la profession de mandataire automobile :

Il existe deux catégories : Le mandataire transparent et le mandataire opaque.

A) LE MANDATAIRE TRANSPARENT :

Celui-ci enregistre sur un mandat de recherche les caractéristiques du véhicule souhaité (marque, type, couleur, options...).

* Il doit mentionner sur ce document le pourcentage ou la somme correspondant à la recherche. Il s'agit donc de la rémunération du travail du mandataire.

* Lorsque la voiture est livrée, tous les documents justifiant la vente et permettant l'immatriculation en France doivent être au nom du client.

* Un mandataire peut demander un acompte. Toutefois si celui-ci vous demande de régler L'INTEGRALITE DU PRIX d'avance, quittez immédiatement ce commerçant !!

B) LE MANDATAIRE OPAQUE :

Ce mandataire se comporte comme un garage ordinaire. Il propose à la vente des véhicules qu'il a acquis en qualité de professionnel dans l'Union Européenne ou en France. Bien souvent il a les voitures en stock.

* Il fait signer un bon de commande comme tout garagiste.

* Il remet les documents de la voiture et s'occupe généralement des formalités administratives.

II) Le Régime Administratif :

Pour immatriculer une voiture de l'Union Européenne en France, les démarches administratives suivantes doivent être effectuées **dans un délai de 4 mois** à compter de la date de livraison:
- Obtenir de l'administration fiscale un imprimé appelé « quitus » qui doit indiquer si la TVA est due ou pas. Cet imprimé est à remplir à la recette des impôts pour une **opération transparente**. Dans le cas d'une **opération opaque**, le mandataire fournit le quitus fiscal

- Déposer un dossier à la DRIRE (Service des mines) de son département pour obtenir un Certificat de Réception à Titre Isolé. ATTENTION : Depuis le **01/01/1998, plus aucun contrôle visuel du véhicule n'a lieu.** Il existe donc un risque que la voiture pose de gros problèmes quant à son origine. Il convient de noter que le certificat des mines est payant.

- Aller au service des Cartes Grises pour obtenir son immatriculation. Il doit être joint un timbre fiscal de 200F.

Quelques précisions sur la fiscalité qui concerne ces voitures ne paraissent pas superflues.

Depuis le 01/01/1995, ce secteur d'activité est concerné par deux directives européennes.
La complexité de ces textes est telle qu'il paraît plus simple de résumer la situation dans le tableau ci dessous :

A) Mandataire transparent : Régime de la TVA lors de l'achat d'une voiture par un **particulier français** :

Statut du Vendeur	Date de 1ère immatriculation +6 Mois **ET** +6000 Kms	Date de 1ére immatriculation - 6 Mois **OU** - 6000 Kms
Particulier	TVA NON DUE	TVA DUE EN FRANCE
Professionnel	TVA DUE DANS PAYS CEE	TVA DUE EN FRANCE

Attention, si le consommateur se trompe, c'est lui qui devra **avec les pénalités** supporter le **rappel de TVA**

B) Mandataire opaque : Le consommateur particulier n'est pas concerné par la TVA. Le commerçant doit appliquer les mêmes règles que celles expliquées dans le tableau ci dessus.

Il n'existe aucune exception à ces principes. Si un mandataire ne suit pas les schémas explicités dans cet article, vous devez prendre beaucoup de précaution et nous contacter avant de signer.

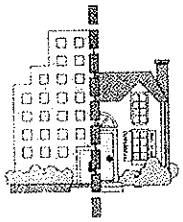
ATTENTION : Certains mandataires vous proposent des occasions récentes et pas chères provenant de la CEE. Il s'agit de voitures provenant de sociétés de locations. Cette origine doit être précisée sur le bon de commande

Conseil : Lorsque vous commandez une voiture soit chez un garagiste ou un mandataire, demandez lui de vous indiquer par écrit l'origine de la voiture. Si elle provient de l'Union Européenne, qu'il vous fournisse le carnet d'entretien et exigez de voir la carte grise.
Si vous ne souhaitez pas avoir de voitures de loueurs français ou étrangers, marquez-le sur le bon de commande ou sur le mandat de recherche.

A notre sens, les mandataires ne sont utiles que pour connaître le pourcentage de remise possible. Cet atout permettra ensuite dans de bonnes conditions d'acheter une voiture qui posera infiniment moins de problèmes...dans tous les domaines... (livraison, immatriculation, entretien voir relations commerciales avec le garage)

Nous nous tenons bien évidemment à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Obligation de mentionner la superficie exacte dans la vente de local en copropriété



Comme l'y autorisait l'article 1619 du Code Civil, les contrats de vente de locaux anciens contenaient souvent une clause de non-garantie de la superficie. Ainsi, lorsque l'acheteur s'apercevait que la superficie réelle du local acheté était bien inférieure à celle indiquée dans l'acte de vente, il ne pouvait plus se retourner contre son vendeur.

Cette époque est aujourd'hui révolue depuis le vote de la loi Carrez du 18 décembre 1996 (entrée en vigueur le 19 juin 1997 pour les promesses et les compromis de vente, et le 19 décembre 1997 pour les contrats de vente notariés) qui oblige le vendeur de locaux en copropriété à mentionner la superficie exacte. Son but est de protéger efficacement l'acquéreur contre la négligence ou la mauvaise foi du vendeur.

Il faut remarquer qu'elle ne s'applique pas à tous les types de logements. Il est donc nécessaire de préciser son domaine d'application, la superficie à prendre en compte, et enfin les sanctions possibles en cas de non-respect de cette obligation.

Domaine d'application de la loi :

1°) Les locaux concernés :

Ce sont les locaux en copropriété, que ces locaux soient à usage d'habitation, commercial ou professionnel.

Par contre, ne sont pas concernés et donc exclus du champ d'application de la loi : les caves, garages, emplacements de stationnement et les lots inférieurs à 8 m2 pour lesquels aucune garantie de superficie n'est imposée.

2°) Les opérations visées par la loi :

Il s'agit bien sûr du contrat de vente d'un local en copropriété mais également des promesses unilatérales de vendre ou d'acheter. Ces opérations impliquent que l'acte qui les constate énonce la superficie exacte. Cette disposition étant d'ordre public, l'acquéreur ne peut y renoncer et le vendeur est obligé de la respecter.

Remarque : On peut se demander s'il est toujours nécessaire de mentionner la superficie lorsque le local a déjà fait l'objet d'une vente précédente contenant cette indication. Une simple référence à celle-ci ne peut-elle suffire ? Le silence de la loi impose la prudence. Il vaut donc mieux obtenir l'accord exprès de l'acquéreur sur le mesurage antérieur.

superficie à prendre en compte et son évaluation :

1°) La superficie utile :

La superficie qui doit figurer dans l'acte de vente ou dans la promesse est celle des planchers des locaux clos et couverts. Elle ne concerne que les parties privatives.

Sont donc exclus de ce calcul :

Les balcons, terrasses, loggias, jardins.

Les murs, cloisons, marches et cages d'escalier, conduits de cheminée, gaines techniques, embrasures de portes et fenêtres.

Les planchers des parties des pièces dont la hauteur est inférieure à 1.80 m.

2°) Calcul de la superficie : (Décret du 23 mai 1997)

Le recours à un professionnel garanti par une assurance de responsabilité civile professionnelle n'est pas obligatoire pour le vendeur mais est conseillé afin d'éviter tout risque. Il lui est donc possible de mesurer lui-même son logement.
A défaut plusieurs corps de métiers peuvent y procéder : les géomètres experts (les plus qualifiés), les architectes, agents immobiliers, notaires et huissiers.
Il est prudent de demander un devis sur les tarifs et les délais, mais aussi un justificatif de l'assurance de responsabilité professionnelle (utile pour le vendeur).
La loi ne s'est pas prononcée sur la charge des frais occasionnés par l'expertise. Ils n'incombent donc pas obligatoirement au vendeur.

les sanctions:

Deux hypothèses peuvent se présenter :

1°) Si la superficie n'est pas indiquée dans l'acte de vente :

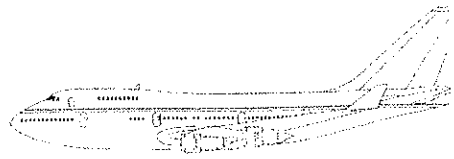
Une action en nullité peut-être intentée par l'acquéreur. Elle doit être exercée devant le T.G.I. dans le mois qui suit la signature de l'acte authentique constatant la vente.
Par contre si cette indication ne figure pas dans l'avant-contrat mais est énoncée dans l'acte authentique : l'acheteur peut seulement refuser de signer l'acte définitif et demander la nullité de l'avant-contrat pour absence de la mention obligatoire de superficie.

2°) Si la superficie indiquée est inférieure à la superficie réelle de plus de 5 % :

L'acquéreur peut agir en réduction du prix. Celle-ci sera proportionnelle à la diminution de la surface.
Exemple : Si la superficie réelle est inférieure de 7 % à celle indiquée, l'acquéreur pourra demander que le prix soit diminué d'autant.
Le prix de vente d'un appartement est fixé à 500 000F pour une superficie indiquée de 100 m2. Or l'acquéreur découvre que la superficie réelle est de 93 m2. Il peut exiger une diminution de prix de 7 %, soit 35 000F.

L'acheteur doit agir dans le délai d'un an à compter de la signature de l'acte authentique pour intenter cette action.
Par contre si la surface réelle est supérieure à celle indiquée dans l'acte, l'acheteur n'aura pas à payer un supplément de prix.
Ainsi, si le vendeur a procédé lui-même au mesurage, il subit les conséquences de sa négligence. Par contre s'il a fait appel à un professionnel justifiant d'une assurance de responsabilité civile, il se retournera contre celle-ci.

Les risques du voyage



Une de nos adhérentes a effectué un beau voyage grâce à notre intervention.
Elle avait acheté a l'agence S un voyage organisé à CUBA de 8 jours pour 9000F.
Habitant Nancy, l'agence avait prévu que le bus devant l'amener à l'aéroport d'Amsterdam la prendrait à Metz à 1H du matin Place M... Arrivée à l'endroit convenu vers 0H30, elle attendit vainement le bus jusqu'à 3H du matin !

Elle dut se résigner à regagner Nancy en taxi. Le lendemain, elle apprit que le chauffeur l'avait attendu à une autre adresse à Metz !! La société avait donnée une mauvaise adresse au chauffeur.

Initialement, la société proposa le remboursement des frais de taxi !!! Hélas pour eux, la loi est d'une rigueur implacable dans ce genre de situation. Devant l'extrême générosité du commerçant, elle a décidé de faire appliquer les textes. Nous lui avons remis la copie du décret du 17/07/1994 s'appliquant à cette situation.
DURA LEX, SED LEX !! Cela veut dire : LA LOI EST DURE MAIS C'EST LA LOI.
L'article 102 du décret du 17/07/1994 prévoit que dans ce genre de cas où aucune situation de force majeure ne peut être invoquée, l'agence de voyages doit verser au client la même somme que le client aurait du donner s'il avait annulé !! Soit dans le cas de notre adhérente la totalité du prix 9000F !!. Pour une fois le mépris du client coûte très cher à la société. Elle a appris incidemment que le responsable de l'entreprise avait consulté son avocat après avoir posté le chèque de 9000F. Même dans un cas aussi précis on essaye encore de sauver « les meubles » !!

Conclusion : un voyage gratuit à Cuba et, cerise sur le gâteau, des langoustes en guise de dommages et intérêts.

CHIFFRES UTILES

INDICE INSEE du Coût de la CONSTRUCTION

Rappel: L'indice INSEE du coût de la construction sert principalement à la revalorisation des baux d'habitation. Le trimestre de référence est parfois indiqué dans le bail; en cas d'absence d'indication, le trimestre de référence à considérer est celui dont le dernier indice était connu à la date de signature du bail (en fonction de la date de parution au journal officiel). Pour éviter les variations à court terme, les loyers sont, depuis 1er janvier 1995, indexés non plus sur la seule valeur trimestrielle de l'indice de référence, mais calculés selon la moyenne des quatre derniers trimestres (art. 18, loi du 21 juillet 1994).
Exemple: revalorisation d'un bail signé en septembre 1995. Le dernier indice connu était celui du 1er trimestre 1995, donc la revalorisation du bail en septembre 1996 sera de 1024,5 / 1017, soit une augmentation de 0,737 %.

	3ème tr. 96	Moyenne des 4 derniers indices	4ème tr. 96	1er tr. 97	2ème tr. 97	3ème tr. 97	Moyenne des 4 derniers indices
Indice	**1030**	**1027.5**	1046	1047	1060	**1067**	**1055**
JO du	11.01.97		18.04.97	16.07.97	22.10.97	13.01.98	

SMIC au 1er juillet 1997: Horaire : 39,43 F Mensuel (169 h): 6663,67 F
Taux de base bancaire depuis le 03/11/1997 dans les principales banques : 6,55 %
Intérêt légal Taux 1998 : 3,36 %

Taux d'usure des prêts aux particuliers (à compter de 01/10/1996)

• Prêts immobiliers	Taux fixe	9,75 %
	Taux variable	8,43 %
	Prêts relais	9,28 %
• Autres prêts	Jusqu'à 10 000 F	19,04 %
	Au-dessus de 10 000 F	12,56 %
• Découverts, comptes permanents et ventes à tempéraments,	Supérieurs à 10 000 F	17,33 %

Le vol de la carte bancaire

C'est depuis 1992 que toutes les cartes délivrées par un établissement bancaire sont équipées d'un microprocesseur, la puce. Chez un commerçant, cette dernière permet le contrôle informatique du code secret de la carte présentée. Dans un distributeur automatique de billets (D.A.B.), la vérification du code et de l'autorisation de la banque sont instantanées et cela quel que soit l'endroit où vous vous trouvez dans le monde, et quelle que soit la somme retirée. Ce code est considéré par la loi comme une signature informatique, une preuve du titulaire de la carte et de son consentement. En d'autres termes, votre responsabilité peut être retenue si votre code a été utilisé à votre insu. Il est donc indispensable de réagir immédiatement si vous vous apercevez de la perte ou du vol de la carte bancaire. Dès votre opposition, votre carte volée sera immédiatement inutilisable par le fraudeur dans les distributeurs de billets, dans toutes les banques et dans le monde entier. En ce qui concerne les achats chez les commerçants, la demande d'autorisation ne fonctionne qu'à partir d'une certaine somme, en général 600 F, mais tout dépend du type de commerce. Les terminaux des commerçants reçoivent régulièrement, grâce à une "télécollecte", une liste des oppositions les plus récentes, qui bloque l'utilisation de la carte. Mais vous n'avez rien à craindre, car vous avez fait opposition.

• *Avant opposition.*

La règle est simple. Avant opposition, le titulaire de la carte est responsable, et verra son compte débité dans la limite des plafonds. Vous ne pouvez faire opposition au paiement qu'en cas de perte ou de vol de la carte bleue (art. 22 de la loi du 11 juillet 1985).Mais encore faut il que l'opposition soit régulière. En effet, la responsabilité du titulaire est dégagée par l'envoi d'une déclaration écrire en recommandé avec accusé de réception. Cette déclaration doit comporter vos nom et adresse, la date du vol, le lieu, les circonstances, les chiffres de votre carte bancaire(les 16 chiffres figurant sur la carte, mais en aucun cas le code confidentiel). Mais, pour agir dans l'urgence vous devez téléphoner au centre d'opposition.

Pour les cartes bancaires " carte bleue" et "visa" :
01/42/77/11/90 depuis Paris et la région parisienne.
02/54/42/12/12 depuis la province.
Pour la carte bancaire "visa Premier" : 01/42/77/45/45
Pour les cartes bancaires "Crédit Agricole" et "Eurocard Mastercard" : 01/45/67/84/84
Pour les cartes bancaires "Crédit Mutuel" : 03/88/14/70/70

De l'étranger, appelez le centre Visa le plus proche (vous pouvez obtenir son numéro auprès d'une banque affiliée Visa ou Mastercard ou de commerçants adhérents). A défaut, téléphonez au 0033/142/77/11/90.

L'opposition téléphonique formulée suite au vol et non confirmée par écrit est considérée comme valablement formée. La confirmation écrite est exigée dans votre contrat mais pas à titre de validité. C'est une précaution supplémentaire.

A souligner, il y aura opposition immédiate si vous donnez les 16 chiffres de votre carte bancaire, sinon il faudra alors écrire à votre banque. Une jurisprudence défavorable pour le consommateur (cour de cassation du 1 mars 1974) fait supporter aux titulaires de la carte les retraits effectués entre l'appel téléphonique non enregistré pour cause de données inexactes, et sa confirmation écrite, seule constitutive de l'opposition. Donc, une opposition avec un numéro erroné est nulle, seule sera prise en considération la date de l'écrit.

Le titulaire reste donc tenu des débits frauduleux antérieurs à son opposition. Cependant, la responsabilité est plafonnée:

- la carte bancaire volée utilisée (sans le code) dans une imprimante manuelle: vous serez responsable dans une limite totale de 600 F
- la carte bancaire volée avec le code secret, utilisée en paiement chez les commerçants: vous serez responsable jusqu'à 3000 F au total
- la carte bancaire volée avec code secret, utilisée en retrait dans les distributeurs: vous serez responsable selon les conditions de retrait accordées par votre banque.

Attention ! Les banques peuvent engager la responsabilité du titulaire au-delà de ces franchises dans 3 cas de figure:

- l'utilisation (frauduleuse) par un membre de la famille
- en cas d'opposition tardive
- en cas de faute ou d'imprudence de la part du titulaire, mais qui doit être prouvée par la banque. Le TGI de Poitiers (décembre 1994) a retenu la négligence du titulaire qui a laissé traîner son code sur un comptoir de bar.

- ***Après opposition.***

Après opposition, en bonne et due forme, le titulaire voit sa responsabilité dégagée. L'opposition prend effet dès son enregistrement par la banque. Celle-ci doit mettre en œuvre, dans les plus brefs délais, tous les moyens dont elle dispose pour rendre effective votre déclaration d'opposition, auprès des guichets et des D.A.B. de l'ensemble de son réseau et sur l'ensemble du territoire. La cour de cassation (chambre commerciale du 10 janvier 1995) retient la responsabilité de la banque qui n'a pas utilisé tous les moyens mis à sa disposition pour que les retraits ne soient pas effectués.

En pratique, si le voleur de votre carte est arrêté, il sera passible des sanctions de l'escroquerie (art. 405 du Code Pénal). Vous pouvez vous constituer partie civile afin d'obtenir réparation de votre préjudice.

- ***Quelques assurances contre le vol de la carte bancaire.***

Ces assurances prennent en charge, en plus du vol ou de la perte de la carte, le vol des papiers, des clés, etc.

- BNP : Protecarte, 145 F par an. A hauteur de 50 000 F par sinistre et 100 000 F par an.
- Société Générale : Quietis, 135 F par an. A hauteur de 10 000 F par an.
- Crédit Industriel et Commercial : Visa 4 S : 80 F par an. A hauteur de 10 000 F par an.
- Crédit Lyonnais : Sécurilion, 147 F par an. A hauteur de 12 000 F par sinistre.

NB : ces tarifs datent de 1996

L'EURO

Même si l'Euro ne fait plus l'unanimité aujourd'hui, qu'on le veuille ou non, le compte à rebours est commencé et autant s'y préparer dès maintenant !

L'euro va-t-il remplacer le franc ?

Oui. Il remplacera les monnaies nationales des pays qui adopteront l'euro. Ainsi les Européens auront la même monnaie.

Combien de francs l'euro vaudra-t-il ?

Sa valeur sera fixée de façon définitive le 1er janvier 1999. Le Conseil des ministres européens de l'économie et des finances décidera alors combien l'euro vaut de francs français, de marks et d'autres monnaies européennes. Aujourd'hui, l'euro vaudrait environ 6,50 F.
Il y aura des centièmes d'euro, dénommés officiellement « cents », mais que l'on pourra appeler centimes.

Comment vont se présenter les billets et les pièces ?

Il y aura : - 7 billets de 5, 10, 20, 50, 100, 200 et 500 euros ;
- 8 pièces de 1, 2, 5, 10, 20, 50 cents et de 1 et 2 euros.

Les pièces auront une face commune à l'ensemble de l'Union européenne et une face nationale. En France, par exemple, la face nationale portera la mention 'RF' : République française. Ces pièces et ces billets seront utilisables dans tous les pays ayant adopté l'euro. Les billets et les pièces seront suffisamment différenciés pour être facilement reconnaissables grâce notamment aux tailles et aux couleurs pour les billets et aux tailles et aux matériaux pour les pièces.

Exemple : *(avec l'hypothèse d'un euro à 6,50 francs)*
- le billet de 10 euros = 6,50 Francs X 10 = 65 Francs

Le 1er janvier 1999, l'euro deviendra la monnaie unique européenne.

Les pièces et les billets en euros seront mis en circulation trois ans plus tard. Ces trois ans sont nécessaires pour fabriquer les billets et les pièces et modifier le système informatique des banques et des entreprises. Chacun s'adaptera progressivement à l'euro en fonction de ses besoins :
- les marchés financiers et la bourse passeront à l'euro le 1" janvier 1999
- chaque entreprise pourra utiliser l'euro, au rythme qu'elle choisira, entre 1999 et 2002
- enfin, pour chacun, cette période de trois ans permettra de se préparer à l'utilisation de l'euro. Tout en utilisant nos francs, nous nous habituerons peu a peu a voir, à entendre des chiffres en euros. Les magasins pratiqueront de plus en plus le double affichage des prix.

Le 1er janvier 2002, au plus tard, les pièces et les billets en euros seront mis en circulation.

Dès cette date, tous les prix, dans les magasins, dans les documents officiels, dans les banques et les administrations seront en euros. Les salaires, les pensions et les loyers aussi. Les revenus seront versés en euros. Les pièces et les billets en euros se substitueront rapidement aux pièces et aux billets en francs. Nous pourrons toutefois continuer à payer avec les pièces et les billets en francs jusqu'au 1er juillet 2002 au plus tard. Après cette date, le franc sera totalement remplacé par l'euro. S'il nous reste des billets en francs, nous aurons dix ans pour les échanger gratuitement contre des euros à la Banque de France.

Comment va-t-on convertir les prix en euros ?
Tous les prix en francs seront divisés par le taux fixé le 1" janvier 1999. Comme le résultat ne tombera pas forcément juste, il y aura une règle d'arrondi officielle qui s'imposera à tous, aux banques, aux entreprises, aux commerces. Des calculettes permettront d'obtenir rapidement la conversion euros en francs ou francs en euros.

Est-ce que les salaires, les rentes, les retraites, les revenus de l'épargne vont changer ?
Non. Tous les contrats seront maintenus. Tous les revenus seront convertis au taux officiel. Les revenus et les dépenses étant convertis au même taux, le passage à l'euro ne modifiera pas mon pouvoir d'achat. Mon épargne gardera la même valeur.
Chacun pourra, dès 1999, s'il le souhaite, ouvrir un compte courant en euros auprès des banques qui offriront un tel service. A partir du 1er janvier 2002, tous les comptes seront convertis en euros. Avec les cartes bancaires on pourra retirer des euros aux distributeurs automatiques et effectuer des paiements en euros. Pour payer par chèque, il faudra remplacer notre chéquier en francs par un chéquier en euros.

PENSEZ

A

RENOUVELER

VOTRE

COTISATION

UNION FÉDÉRALE des CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR de Nancy
Association sans but lucratif composée de bénévoles. Elle assure la défense et l'information des Consommateurs.

BULLETIN d'ADHÉSION et/ou d'ABONNEMENT à ANTIPAC

NOM :.....PRÉNOM : .....
ADRESSE : .....
.....
CODE POSTAL : ..... VILLE .....

☐ ADHÉSION avec ANTIPAC	140,00 F
☐ ADHÉSION sans ANTIPAC	100,00 F
☐ ANTIPAC seul	40,00 F
☐ ADHÉSION de SOUTIEN	200,00 F
☐ LOGICIEL CONSOMEDIA	300,00 F port compris

A renvoyer avec votre règlement à :
UFC NANCY, 2 rue des Fabriques
54000 NANCY
CCP 1 297 52 M NANCY

N° CPPAP 637 - 12. Directeur de la Publication : Guy GRANDGIRARD
N° ISSN 0249-2903. Imprimerie spéciale de l'éditeur.